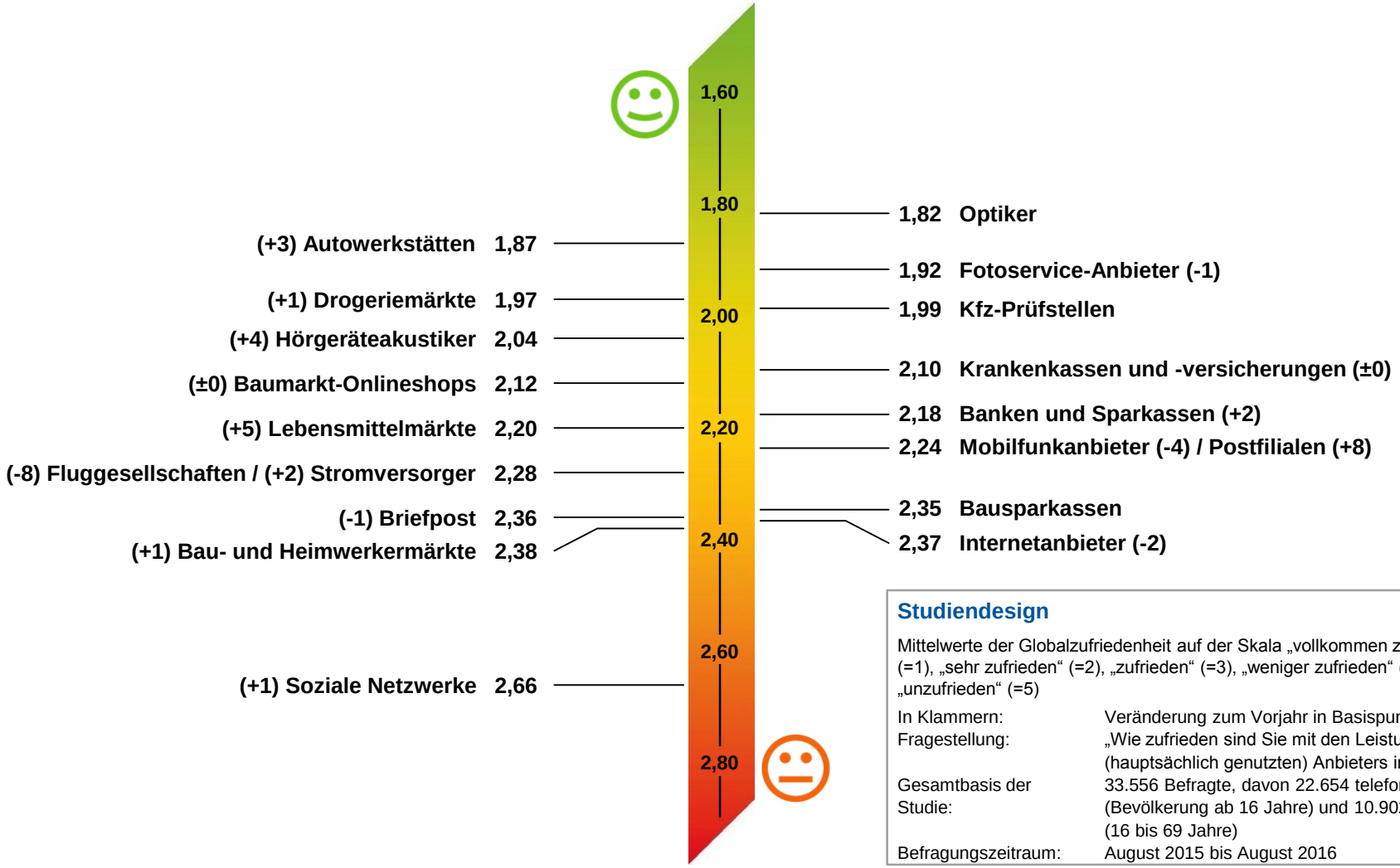
Kundenzufriedenheit in Deutschland 2016



Studiendesign

Mittelwerte der Globalzufriedenheit auf der Skala „vollkommen zufrieden“ (=1), „sehr zufrieden“ (=2), „zufrieden“ (=3), „weniger zufrieden“ (=4) und „unzufrieden“ (=5)

In Klammern:	Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten
Fragestellung:	„Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses (hauptsächlich genutzten) Anbieters insgesamt?“
Gesamtbasis der Studie:	33.556 Befragte, davon 22.654 telefonisch (Bevölkerung ab 16 Jahre) und 10.902 online (16 bis 69 Jahre)
Befragungszeitraum:	August 2015 bis August 2016